

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



Apreciada ciudadanía:

En la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP** trabajamos para ustedes. Por eso, tenemos el compromiso de darles un trato digno y ofrecerles con eficiencia los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial a través de una atención amable, equitativa, respetuosa y oportuna.

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de toda la ciudadanía, tenemos a su disposición canales de comunicación que garantizan el contacto, la atención, y la aplicación de los derechos y deberes que le presentamos a continuación.

DERECHOS

- 1 Presentar peticiones, en cualquiera de sus modalidades; de forma verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Así como, obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 2 Conocer, a menos que exista expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 4 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 5 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad; también si son niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



DEBERES

- 1 Acatar la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos. Del mismo modo, hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4 Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

En la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP** contamos con funcionarios capacitados que están dispuestos a brindarle un servicio de calidad de forma presencial, telefónica o virtual.

Si desea obtener información sobre nuestros trámites y servicios, o manifestarnos alguna petición, queja o reclamo, lo invitamos a registrarse en nuestra página web **www.acueducto.com.co**.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



Para su comodidad, contamos con diferentes canales de atención ubicados estratégicamente en la ciudad para que pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De igual manera lo puede realizar vía telefónica o virtual.

Canal	Dirección	Horarios de atención
Electrónico	www.acueducto.com.co	24 horas 365 días al año
Telefónico/ virtuales	<ol style="list-style-type: none"> Llamar en Bogotá a la línea 116. Fuera de Bogotá al 018000-116-007. Redes sociales. Chat, Chatbot, video, Whatsapp, llamada y clic to call, a través de la página web www.acueducto.com.co Trámites y servicios. Copia de la factura. 	24 horas 365 días al año
Nuevos servicios	Factura Virtual a través de la página web y factura virtual accesible y anexo braille, en: www.acueducto.com.co	24 horas 365 días al año
Puntos de atención presencial	Dirección	Lunes a viernes
Zona 1	Avenida Suba # 118 – 53.	8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Zona 2	Carrera 7 # 33 – 53.	
Zona 3	Av. Calle 24 # 37-15, esquina.	
Zona 4	Carrera 19C # 55 - 64 Sur.	
Zona 5	Centro Comercial Unisur - local 1065 y 1066.	

*Los puntos de atención de la zona 1,2 y 4 se encuentran en remodelación durante el 1er semestre de 2022.

Presencial Red CADE	
SuperCADE Suba, Engativá, CAD, 20 de julio, Manitas, Américas y Bosa Virtual a través de http://supercade.bogota.gov.co/login.html	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
CADE Toberín, Servitá, Candelaria, Santa Lucía.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.


CRISTINA ARANGO OLAYA
 Gerente General EAAB

